

CONDITIONS  
GÉNÉRALES  
D'UTILISATION DU  
SERVICE DE SOUTIEN  
HAUT DE GAMME

« PREMIER  
SUPPORT »

**Bell** | asurion 

**LE SERVICE DE SOUTIEN HAUT DE GAMME « PREMIER SUPPORT » (LE « SERVICE ») VOUS PERMET D'ACCÉDER À DES SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE POUR VOTRE APPAREIL MOBILE QUI SONT FOURNIS PAR ASURION. VOTRE ACCÈS AU SERVICE ET L'UTILISATION QUE VOUS FAITES DE CELUI-CI SONT ASSUJETTIS AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (LES « CGU ») Y COMPRIS LES DISPOSITIONS CONCERNANT LES LIMITES DE RESPONSABILITÉ. LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION CONSTITUENT UN CONTRAT LÉGAL ENTRE VOUS ET ASURION, ET VOUS DEVEZ LE LIRE ATTENTIVEMENT DANS SA TOTALITÉ AVANT D'ACCÉDER AU SERVICE OU D'UTILISER LE SERVICE. VEUILLEZ NE PAS ACCÉDER AU SERVICE NI UTILISER LE SERVICE SI VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION.**

**1. Définitions.** Dans les conditions générales d'utilisation (les « CGU ») : (a) les mots « Asurion » et « nous » et « notre » et « nos » se rapportent à Asurion Canada Inc. et ses sociétés mères, filiales, succursales, sociétés affiliées, mandataires, employés, successeurs et ayants droit; et (b) les mots « vous », « votre » et « vos » signifient un individu qui accède au Service ou qui utilise le Service et toute personne ou toute entité représentée par cet individu.

**2. Appareils mobiles admissibles.** Le Service est disponible pour les appareils mobiles admissibles seulement. Pour consulter une liste de ceux-ci, veuillez visiter le site [www.bell.ca/smartphonecare](http://www.bell.ca/smartphonecare) ou appelez au 1 866 213-2143. Afin de pouvoir utiliser le Service, votre appareil mobile doit être associé à un numéro de téléphone cellulaire actif, et vous devez nous fournir ce numéro de téléphone cellulaire lorsque vous avez besoin de soutien.

**3. Portée du Service.** Le Service inclut le soutien technique pour votre appareil mobile et les systèmes d'exploitation et applications logicielles de celui-ci, ou destinés à être utilisés avec celui-ci, et le soutien technique pour l'utilisation de votre appareil mobile avec d'autres appareils et services fabriqués pour être compatibles avec votre appareil mobile ou destinés à être connectés avec celui-ci. Le Service n'inclut pas, notamment (a) le soutien pour des problèmes relatifs à la couverture

du réseau de votre fournisseur de service cellulaire, tels que les appels interrompus et les interruptions de transmission de données; (b) la mise à jour par liaison sans fil des systèmes d'exploitation, de micrologiciels, ou d'autres logiciels; (c) le soutien diagnostic non lié à votre appareil mobile; (d) la modification du logiciel du fabricant d'équipement d'origine (le « FEO »); (e) l'installation de logiciels de tiers ou de pilotes de périphériques du FEO non soutenus par l'appareil mobile; (f) l'installation, la réparation d'ordinateur ou le soutien informatique; (g) l'installation et la réparation de réseau à la maison ou de modem-routeur sans fil ou le soutien à cet égard; (h) l'installation et la réparation d'appareil périphérique ou le soutien à cet égard; (i) l'installation d'applications non autorisées; ou (j) la migration de données d'appareil mobile à appareil mobile ou d'ordinateur à ordinateur.

**4. Efforts commercialement raisonnables et problèmes techniques.** Nous déploierons les efforts raisonnables sur le plan commercial pour vous fournir le Service. Cela signifie que si nous sommes dans l'impossibilité de résoudre le problème touchant votre appareil mobile après avoir déployé des efforts raisonnables sur le plan commercial, nous avons le droit, à notre seule discrétion, de refuser d'accomplir des efforts supplémentaires pour résoudre le problème touchant votre appareil mobile. De plus, dans certains cas, il est possible que nous possédions peu d'informations de la part des fournisseurs, des fabricants et des développeurs, et nous pouvons ne pas avoir la capacité d'obtenir de l'information exclusive ou toute autre information requise pour résoudre le problème touchant votre appareil mobile. Certains problèmes techniques que vous pouvez rencontrer lorsque vous utilisez votre appareil mobile, peuvent être le résultat d'erreurs de logiciel ou de matériel informatique non encore résolus par les fournisseurs, fabricants ou développeurs de matériel informatique ou de logiciels, et dans ce cas il se peut que nous soyons dans l'impossibilité de résoudre votre problème spécifique. Dans ces circonstances, vous êtes quand même tenus de nous payer les frais associés au Service.

**5. Représentations et autorisations.** Au moment de toute demande de soutien technique, vous nous assurez que vous êtes le propriétaire et/ou l'utilisateur autorisé de l'appareil mobile en question, et également de tout logiciel installé dans l'appareil mobile et de tout autre dispositif connecté à l'appareil mobile. Nous nous réservons le droit de refuser de vous fournir le Service si nous déterminons que vous n'êtes pas le propriétaire et/ou l'utilisateur autorisé de l'appareil mobile, du logiciel ou du dispositif. Au moment de toute demande de Service, vous (a) consentez expressément à ce que le personnel de soutien technique accède à distance à votre appareil mobile, et aux données contenues dans celui-ci, par l'utilisation de logiciels ou d'autres moyens, et (b) vous nous autorisez à effectuer des modifications à votre appareil mobile, votre logiciel ou votre dispositif, dans la mesure nécessaire pour fournir le Service, et vous reconnaissez et convenez que de telles modifications peuvent être permanentes et irréversibles.

**6. Accès à distance.** Afin de recevoir le Service, il est possible que vous soyez requis de télécharger et/ou d'exécuter certaines applications logicielles (le « Logiciel ») dans votre appareil mobile et/ou dans n'importe quel dispositif connecté à votre appareil mobile ou utilisé en liaison avec celui-ci. Le Logiciel peut inclure des outils d'accès à distance qui nous permettent d'accéder à distance à votre appareil mobile et à n'importe quel dispositif connecté à votre appareil mobile, ainsi que tout le contenu de celui-ci. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales et modalités applicables au Logiciel et, au cas d'un conflit entre ces conditions générales et modalités et les CGU, les conditions générales et modalités spécifiques au Logiciel ont préséance, mais seulement en ce qui concerne le Logiciel lui-même. Il vous est interdit de modifier ou de copier le Logiciel ou tout autre matériau qui vous sont fournis en raison de votre utilisation du Service, et vous convenez de ne pas le faire.

**7. Sauvegarde informatique.** Vous avez la responsabilité d'effectuer des sauvegardes des logiciels et des données qui sont stockés dans votre appareil mobile ou dans d'autres dispositifs

fabriqués pour être compatibles avec votre appareil mobile ou destinés à y être connectés, et nous ne serons en aucun temps responsables de toute perte, modification ou corruption de tout logiciel, fichier ou de toute donnée. Nous pouvons refuser de vous fournir le Service si nous déterminons que vous n'avez pas entrepris des mesures de sauvegarde appropriées.

#### **8. Politique de confidentialité et mots de passe.**

Notre politique de confidentialité est disponible à l'adresse [www.asurion.com/privacy-policy](http://www.asurion.com/privacy-policy) et elle explique nos politiques à l'égard de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de renseignements relatifs à votre utilisation du Service. Nous vous prions de lire la Politique de confidentialité attentivement et dans sa totalité. Elle est intégrée par renvoi explicite aux CGU, et en utilisant le Service, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, de la manière énoncée dans cette Politique. Si vous savez ou soupçonnez que les mots de passe associés à votre appareil mobile ou conservés dans celui-ci, ont été rendus accessibles à quiconque ou ont été consultés par qui que ce soit en raison de votre utilisation du Service, vous devriez immédiatement changer ou modifier ces mots de passe.

#### **9. Frais d'utilisation de données et autres frais.**

Dans certaines circonstances, vous pouvez devoir acheter de l'équipement ou des logiciels supplémentaires afin de bénéficier du plein avantage du Service, et il est possible que vous engagiez des frais d'utilisation de données en utilisant le Service. Dans ces circonstances, vous êtes entièrement responsable des coûts d'un tel équipement ou d'un tel logiciel, ainsi que du paiement de tels frais.

**10. LIMITES DE RESPONSABILITÉ.** LES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE CERTAINS TERRITOIRES, Y COMPRIS LE QUÉBEC, NE PERMETTENT PAS CERTAINES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS DE GARANTIES OU DE CERTAINS DOMMAGES. SI CES LOIS S'APPLIQUENT À VOUS, CERTAINES OU TOUTES LES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS SUIVANTES PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS, ET VOUS DISEZ PEUT ÊTRE DE DROITS SUPPLÉMENTAIRES EN CE QUI

CONCERNE LE SERVICE. CONSÉQUEMMENT, LES LIMITATIONS QUI SUIVENT, S'APPLIQUERONT À VOUS SEULEMENT DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI APPLICABLE.

EN AUCUN CAS, NOUS NE POURRONS ÊTRE TENU RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, IMPORTANTS, PARTICULIERS OU EXEMPLAIRES RELATIFS À VOTRE ACCÈS AU SERVICE, À VOTRE UTILISATION DU SERVICE, À VOTRE INHABILITÉ D'ACCÉDER AU SERVICE OU D'UTILISER LE SERVICE, QUE LES DOMMAGES AIENT ÉTÉ PRÉVISIBLES OU NON ET QUE NOUS AYONS ÉTÉ AVERTIS OU NON DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES INCLUANT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, DES DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS OU DE REVENUS, D'ÉCHEC DE TRANSMISSION OU DE RÉCEPTION DE DONNÉES, POUR PERTE, MAUVAISE UTILISATION OU DIVULGATION DE DONNÉES OU DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, POUR INTERRUPTION DES AFFAIRES, PERTE DE CONFIDENTIALITÉ, CORRUPTION OU PERTE DE DONNÉES, POUR ÉCHEC DE RECEVOIR OU DE SAUVEGARDER VOS DONNÉES (OU DONNÉES ARCHIVÉES) OU TOUTE AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE RELATIVE AU SERVICE. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, NOTRE RESPONSABILITÉ GLOBALE ENVERS VOUS (QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR UN CONTRAT, UNE NÉGLIGENCE, UNE RESPONSABILITÉ OBJECTIVE, UNE LOI OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE) NE DOIT PAS EXCÉDER LE MONTANT DES FRAIS QUE VOUS PAYEZ POUR LE SERVICE PENDANT LES DEUX (2) MOIS QUI PRÉCÈDENT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT DONNANT LIEU À LA RÉCLAMATION, OU 100,00 \$, SELON LA PLUS ÉLEVÉE DES DEUX SOMMES. LES LIMITATIONS QUI PRÉCÈDENT S'APPLIQUENT MÊME SI LE RECOURS PROPOSÉ CI-DESSUS N'ATTEINT PAS SON BUT ESSENTIEL.

**11. DISCLAIMER OF WARRANTIES.** LES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE CERTAINS TERRITOIRES, Y COMPRIS LE QUÉBEC, NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DE GARANTIES LÉGALES ET DE DÉCLARATIONS FAITES CONCERNANT LE SERVICE. CONSÉQUEMMENT, LA CLAUSE D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ QUI SUIT, S'APPLIQUERA À VOUS SEULEMENT DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI APPLICABLE.

VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QUE LE SERVICE EST FOURNI « TEL QUEL » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ », ET QUE VOTRE UTILISATION DU SERVICE OU LE FAIT DE VOUS FIER AU SERVICE EST À VOS PROPRES RISQUES ET À VOTRE ENTIÈRE DISCRÉTION. ASURION DÉCLINE PAR LES PRÉSENTES TOUTE EXONÉRATION, DÉCLARATION, GARANTIE ET CONDITION CONCERNANT LE SERVICE, QU'ELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES OU RÉGLEMENTAIRES, NOTAMMENT LES GARANTIES ET CONDITIONS DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTABILITÉ À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE VIOLATION DE DROITS EXCLUSIFS. PAR AILLEURS, ASURION NE DONNE AUCUNE GARANTIE QUE (A) LE SERVICE RÉPONDRA À VOS EXIGENCES; (B) LE SERVICE SERA DISPONIBLE, EN TEMPS OPPORTUN, À JOUR, PRÉCIS, FIABLE, COMPLET, SÉCURITAIRE OU EXEMPT D'ERREURS; (C) LA QUALITÉ DE TOUT PRODUIT, SERVICE, INFORMATION OU AUTRE MATÉRIEL OBTENUS OU AUQUEL IL EST ACCÉDÉ PAR VOUS AU MOYEN DU SERVICE SERA TELLE QUE REPRÉSENTÉE OU RÉPONDRA À VOS ATTENTES; OU QUE (D) TOUTE ERREUR DANS LE SERVICE SERA CORRIGÉE. AUCUN CONSEIL OU RENSEIGNEMENT, QU'IL SOIT FAIT VERBALEMENT OU PAR ÉCRIT, REÇU PAR VOUS DE LA PART D'ASURION OU DU SERVICE, N'AURA POUR EFFET DE CRÉER UNE DÉCLARATION OU UNE GARANTIE. PAR AILLEURS, VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QU'ASURION N'A AUCUNE OBLIGATION DE SOUTENIR OU DE MAINTENIR LE SERVICE. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QU'ASURION PUISSE NE PAS ÊTRE EN MESURE D'OFFRIR DU TOUT LE SERVICE, DANS L'ABSENCE DES SUSDITES CLAUSES D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET DE LIMITATIONS. EN CAS DE DÉFAUT DU SERVICE DE SE CONFORMER À TOUTE GARANTIE APPLICABLE, VOUS POUVEZ AVISER ASURION QUI DÉPLOIERA DES EFFORTS RAISONNABLES SUR LE PLAN COMMERCIAL, AFIN DE SATISFAIRE LA GARANTIE, CE QUI CONSTITUERA VOTRE SEUL ET UNIQUE RECOURS. ASURION N'AURA AUCUNE AUTRE OBLIGATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN CE QUI CONCERNE LE SERVICE, ET TOUTE AUTRE RÉCLAMATION, TOUTE PERTE, CRÉANCE, TOUS DOMMAGES-INTÉRÊTS, TOUS COÛTS OU TOUTE DÉPENSE ATTRIBUABLE À UN DÉFAUT DE

## CONFORMITÉ QUANT À LA GARANTIE SERA DE VOTRE ENTIÈRE RESPONSABILITÉ.

**12. Fin ou modification du Service.** Nous nous réservons le droit de suspendre ou de mettre fin à votre utilisation du Service en tout temps, et pour quelque raison que ce soit, y compris pour l'abus, l'utilisation excessive ou le non-paiement de frais associés au Service. Nous nous réservons également le droit de changer la portée ou l'ampleur du Service en tout temps, et pour quelque raison que ce soit. Tout remboursement de frais associés au Service qui peuvent être payés dans de telles circonstances sera limité aux frais que vous avez payés le mois précédent.

**13. Règlement des différends et loi applicable.** Vous pouvez nous faire part de vos préoccupations et questions en communiquant avec nous au 1 866 213-2143. Nous vous prions de communiquer avec nous et de tenter de résoudre informellement tout différend que vous avez avec nous, avant d'entamer des procédures judiciaires ou autres. À moins que les lois applicables dans votre territoire n'exigent que celles-ci régissent les CGU et votre relation avec Asurion, comme au Québec, les CGU et votre relation avec Asurion doivent être régies et interprétées conformément aux lois de la Province de l'Ontario, sans égard aux dispositions sur les conflits de lois qui s'y rattachent. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue.

**14. Limite des réclamations.** À moins que ce ne soit autrement permis en vertu d'une loi applicable, telle que la loi québécoise sur la protection du consommateur, toute réclamation rattachée au Service doit être présentée dans un délai d'un an suivant les événements donnant lieu à la réclamation. Le défaut d'invoquer une telle réclamation au cours de cette période d'une année équivalra à une renonciation à cette réclamation pour l'avenir.

**15. Contenu fourni par des tiers et droits de propriété intellectuelle.** Le Service peut vous exposer à du contenu, des sites Web, des produits et des services créés ou fournis par des partis autres

qu'Asurion (« Contenu de tiers »). Nous ne vérifions pas, n'endossons pas, et n'assumons aucune responsabilité à l'égard du Contenu de tiers et n'acceptons aucune responsabilité envers vous quant à votre accès au Contenu de tiers ou à l'utilisation que vous faites de ce dernier. Vous accédez au Contenu de tiers ou utilisez celui-ci à vos propres risques et à votre seule discrétion, et vous comprenez que les CGU et notre Politique de confidentialité ne s'appliquent pas à ce Contenu de tiers. Vous convenez que tous les droits d'auteur, brevets d'invention, marques de commerce, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle ou droits de propriété exclusifs associés au Service constituent la propriété exclusive d'Asurion, et tous les autres tels droits qui ne vous ont pas été accordés expressément dans les CGU sont, par la présente, réservés, retenus et conservés par nous. Si vous soumettez des commentaires ou des idées concernant le Service, y compris des façons d'améliorer le Service ou d'autres de nos produits ou services (les « Idées »), vous convenez que votre soumission est effectuée à titre gratuit, de manière non sollicitée et sans restriction. Ceci ne nous place sous aucune obligation fiduciaire ou autre obligation, et nous sommes libres d'utiliser ces Idées sans compensation pour vous et/ou de communiquer ces Idées à qui que ce soit de manière non confidentielle. De plus, vous reconnaissez qu'en acceptant votre soumission, Asurion ne renonce à aucun droit d'utiliser des idées semblables ou qui étaient connues auparavant par nous, ou développées par nos employés ou obtenues de sources autres que vous.

**16. Indemnisation.** Vous acceptez de nous indemniser, de nous défendre et de nous exonérer à l'égard de toute réclamation, procédure, instance, perte, créance, dépense ou de tous dommages-intérêts découlant de ce qui suit ou qui y sont liés de quelque manière que ce soit : (a) votre utilisation appropriée ou non du Service; (b) votre présumée ou réelle contravention des CGU; (c) votre présumée ou réelle violation de toute règle, toute loi ou tout règlement applicable; (d) votre négligence ou conduite volontaire; ou (e) votre présumée

ou réelle violation de la propriété intellectuelle ou d'autres droits de tiers. Asurion se réserve le droit d'assumer, à vos frais, la défense et le contrôle exclusifs de toute question pour laquelle vous êtes tenus d'offrir une indemnité, et vous acceptez de coopérer à cette défense.

**17. Entente intégrale et cession.** Les CGU et les documents qui y sont intégrés par renvoi constituent notre entente intégrale et totale en ce qui concerne le Service et annulent et remplacent toutes les ententes/conventions préalables ou concomitantes. Les CGU et tous les droits ou toutes les licences accordés par la présente ne peuvent être cédés par vous, mais ils peuvent être cédés par Asurion, et ceci sans restriction. Toute tentative de cession en violation de la présente disposition est nulle et non avenue.

**18. Divisibilité et renonciation.** Si une condition (ou une modalité) des CGU se révèle invalide ou non exécutoire, cette condition (ou modalité) doit être modifiée dans la mesure du possible pour la rendre valide ou exécutoire sans qu'elle ne perde son intention et son objectif. Si une telle modification est impossible, la condition (ou la modalité) doit être retranchée des CGU. Le défaut de faire respecter un droit ou une condition (ou une modalité) des CGU ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette condition (modalité).